



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 – 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 0331.777814 fax- 0331.246501

CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE PER LA FAMIGLIA

PROFUMO DI BETANIA ONLUS

Edizione 8 marzo 2021

Sede Legale

Piazza Libertà, 6 21013 Gallarate (VA)

tel.: 0331.777814 – fax: 0331.246501

accreditata con DGR. N. 8726 del 01.10.2013

email: direzione@fondazionebetania.it

sito: www.fondazioneprofumodibetania.it

pec: fondazioneft2@pec.it



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si forniscono tutte le informazioni relative ai servizi offerti dai Consultori afferenti alla Fondazione, in una logica di trasparenza. La sua adozione è prevista dalla L. 328 del 8.11.2000 art. 13 per gli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali.

La carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- definire i criteri per l'accesso ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- definire le condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti
- definire le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Ogni Consultorio ha in dotazione una propria Carta dei Servizi, a disposizione degli utenti e degli operatori, grazie alla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- le sue modalità di funzionamento
- i diversi servizi offerti
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio.

CHI SIAMO

La **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania** viene costituita il 24 aprile 2013 con atto costitutivo rep. n° 110101, raccolta n°6501 ai rogiti del notaio in Saronno, dott. Enrico Maria Sironi.

- Con DDG n°8726 della Regione Lombardia, alla Fondazione sono stati volturati gli accreditamenti dei Consultori Familiari di Saronno, Gallarate, Bruzzano Milano afferenti;
- con DDG n°12831 del 31.12.2013 la Fondazione è stata riconosciuta come Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta;
- il Consultorio Familiare di Busto Arsizio è stato volturato con deliberazione n. 378 del 02/08/2018 della ATS di Insubria prot. G.1.2018.25803.

Il **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania onlus** ha sede legale in piazza Libertà 6 - 21013Gallarate (VA)-

C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel: 0331.777814, fax 0331.246501

La **Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania onlus** - raggruppa quattro consultori Familiari federati a Fe.L.Ce.A.F. (Federazione Lombarda Centri di Assistenza alla Famiglia); Fe.L.Ce.A.F raccoglie circa 80 consultori familiari di ispirazione cristiana sul territorio lombardo, all'interno del progetto regionale di rilancio e sviluppo dei consultori di ispirazione cristiana promosso dalla Fondazione Servire la Famiglia.



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 – 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 0331.777814 fax- 0331.246501

I quattro consultori nascono storicamente da associazioni di parrocchie (spesso rappresentative di interi decanati).

| NOME U.d.O. | DATI UNITÀ DI OFFERTA |
|---|--|
| Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania onlus | <ul style="list-style-type: none">• Sede legale: Piazza Libertà 6 - 21013 Gallarate (VA)-• e-mail: direzione@fondazionebetania.it• email: amministrazione@fondazionebetania.it• pec: fondazioneft2@pec.it sito: www.fondazioneprofumodibetania.it accreditata con DGR n. 8726, in data 01.10.2013 |
| 1. Centro di Consulenza per la Famiglia Saronno (VA) | via Petrarca 1 – 21047 Saronno tel.: 02.9620798 - fax 02. 35946960 e.mail: consultoriosaronno@fondazionebetania.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n. 14359, in data 30.09.2003• Codice struttura 322 000825 |
| 2. Consultorio per la Famiglia Gallarate (VA) | Piazza Libertà 6 – 21013 Gallarate tel.: 0331.777814- fax: 0331.246501 – email: consultoriogallarate@fondazionebetania.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n. 183 del 30.06.2010• Codice struttura 322 000858 |
| 3. Consultorio per la Famiglia Busto Arsizio (VA) | Via A. Pozzi 7 – 21052 Busto Arsizio (VA) tel: 0331.628300- fax 0331.675331 email: consultoriobusto@fondazionebetania.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n. 10302 del 16.09.2002• Codice struttura 322 000857 |
| 4. Consultorio Familiare "Il Caminetto" (MI) | Piazza Bruzzano 8 – 20161 Milano tel.: 02.66228281 – fax: 02.64599973 – e-mail: segreteria@consultoriominord.it <ul style="list-style-type: none">• Accreditata con DGR n 6522, in data 30.01.2008• Codice struttura 321 000495 |

NATURA E FORMA GIURIDICA

La Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania è una fondazione di partecipazione.

La scelta della forma giuridica della fondazione permette al sistema di gestire i quattro consultori attraverso un unico organismo di *governance* unificata (il Consiglio di Amministrazione) senza depotenziare il livello locale (i coordinatori delle varie sedi di consultorio); la partecipazione locale è garantita anche dalla partecipazione delle parrocchie all'assemblea dei partecipanti della fondazione territoriale.

Nella fondazione di partecipazione si uniscono, infatti, due elementi essenziali: quello patrimoniale, (che caratterizza le fondazioni) e quello personale (che, invece, caratterizza le associazioni).

LA "MISSION" di riferimento della Federazione è quella della Confederazione Italiana Consultori Familiari di Ispirazione Cristiana, a cui aderisce il FeLCEAF, e che recita: 1. Promozione della cultura della Famiglia, 2. Sensibilizzazione sui temi della famiglia e dei servizi nel territorio lombardo, 3. Assistenza Socio-Sanitaria alla Famiglia attraverso i Servizi dei Consultori Familiari Lombardi secondo una visione cristiana della persona.

"Scopo della Fondazione" è la promozione, il sostegno e l'assistenza alla persona, alla coppia, alla famiglia e alla maternità, secondo la visione cristiana della persona, della sessualità e della famiglia, in sintonia con il magistero della Chiesa e secondo le direttive pastorali delle diocesi lombarde.

- La Fondazione rappresenta una concreta attuazione dell'impegno pastorale della comunità cristiana ambrosiana a favore dell'importante e delicata realtà familiare.
- La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, operando nel settore dell'assistenza sociale e sociosanitaria e della beneficenza (art. 10, co. 1, lett. a, nn. 1 e 3, D.Lgs. 460/97)" (Statuto art.2).



- La Fondazione svolge il suo scopo tramite il servizio espresso dai consultori che ne fanno parte attraverso l'ascolto, l'accoglienza, la cura della persona, della coppia, della famiglia e dei suoi membri nelle varie fasi della vita e durante le transizioni, nei momenti di cambiamento, di difficoltà e di conflittualità. Il suo servizio si sviluppa sia in interventi di consulenza, sia in interventi di prevenzione attraverso iniziative di formazione e di impegno culturale sul territorio e nella comunità. Tematiche inerenti la sessualità, la procreazione, le relazioni coniugali e genitoriali, l'educazione, la procreazione responsabile, vengono affrontate nel pieno rispetto dell'identità e dei codici etici della persona, della coppia e della famiglia. La coerenza e l'unitarietà dei suoi principi e dei suoi interventi, la partecipazione e la collaborazione con la rete territoriale che si sviluppa anche attraverso azioni progettuali con Enti pubblici e privati, sono espressione concrete del suo impegno nella comunità.

SERVIZI OFFERTI-

La Fondazione, attraverso le sue unità di offerta territoriali (consultori), articola le sue attività nelle seguenti aree:

- **area sanitaria-ostetrico/ginecologica:** visite e controlli in gravidanza; home visiting, consulenze pre e post partum; training prenatali; corsi per mamma e bambino, per ragazzi e genitori; visite ginecologiche, prevenzione dei tumori (pap- test)
- **area psico- sociale:** consulenze psicologiche, legali, pedagogiche, sociali
- **area della prevenzione e dell'educazione alla salute:** corsi di promozione e sensibilizzazione sui temi dell'educazione, dell'affettività, della sessualità, della preparazione alla vita di coppia, del sostegno alla genitorialità, della preparazione alle diverse fasi di transizione che caratterizzano l'esistenza.

PRINCIPI ISPIRATORI

- a. **Centralità della persona:** la persona, dal concepimento alla morte, ha diritto al rispetto in quanto titolare di diritto alla salute intesa come stato di benessere fisico, mentale e sociale
- b. **Promozione e prevenzione:** l'ispirazione Cristiana che ci guida sostiene l'impegno della Fondazione a sviluppare azioni che salvaguardino l'educazione alla salute, che forniscano assistenza alle situazioni di disagio della persona, della coppia e della famiglia
- c. **Eguaglianza:** il servizio offerto si basa sul principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di etnia, lingua, sesso, religione, condizione economica e pensiero. I Consultori della Fondazione si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati e svantaggiati.
- d. **Trasparenza e correttezza:** i Consultori della Fondazione lavorano per avere un dialogo costruttivo con i propri fruitori, ritenendo fondamentale che tutti gli interlocutori siano informati con la massima trasparenza
- e. **Partecipazione:** i Consultori si impegnano a dare applicazione al diritto dei fruitori di accedere facilmente alle informazioni che li riguardano come stabilito dalla legge.
- f. **Efficacia ed efficienza:** i Consultori si adoperano ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio rendendo espliciti gli obiettivi di ogni attività e progetto per rendere verificabile l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti. A questo proposito il fruitore può utilizzare il questionario di valutazione della soddisfazione e/o il modulo per reclami e suggerimenti.

L'ente gestore è dotato di codice etico.

GLI OBIETTIVI

La Fondazione per la Famiglia Profumo di Betania fonda il proprio operato sulla centralità dell'uomo, che si propone di accogliere nel rispetto della sua identità, dignità e libertà. Anche i suoi Consultori si propongono di sviluppare collaborazioni con gli altri Servizi presenti sul territorio: istituti scolastici di ogni ordine e grado, centri educativi, servizi sanitari di base, servizi educativi e sociali del Comune e associazioni di volontariato, parrocchie, centri d'ascolto, commissioni famiglie, ecc.

La Fondazione, all'interno delle finalità condivise, assieme alle altre agenzie di tutela della salute psico-sociale della persona, si impegna a sviluppare le seguenti azioni:

- divulgazione e promozione della cultura della famiglia e della vita
- preparazione e sostegno psicologico alla maternità e paternità responsabile
- formazione e sostegno alla genitorialità
- promozione di una prevenzione dei comportamenti devianti
- informazione e supporto pedagogico e psicologico alla sessualità



- accoglienza e sostegno alla famiglia nella complessità delle sue relazioni
- promozione della conoscenza della fertilità femminile

I PROFESSIONISTI DEI CONSULTORI

Le attività nei quattro consultori sono svolte sia da professionisti considerati "standard" richiesti obbligatoriamente dalla normativa (vedi DGR 2569/00), insieme ad altre, come di seguito esposto:

- *Infermiera*
- *Assistente Sanitario*
- *Assistente Sociale*
- *Consulente Etico*
- *Consulente Familiare*
- *Consulente Legale*
- *Insegnante di regolazione naturale della fertilità*
- *Mediatore Familiare*
- *Mediatore Culturale*
- *Medico Ginecologo*
- *Ostetrica*
- *Pedagogista*
- *Psicologo -Psicoterapeuta*
- *Educatore*

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DEI CONSULTORI

- L'accesso ai servizi è aperto a tutti senza alcuna limitazione territoriale, culturale, sociale e religiosa.
- Ogni richiesta viene accolta sulla base di quanto i Consultori sono in grado di offrire, secondo quanto indicato sulla "Carta dei Servizi". Qualora si presentassero richieste che i Consultori non sono in grado di evadere, sarà comunque cura del personale della struttura segnalare all'utente altra/e struttura/e adeguate alla richiesta.
- Le persone interessate possono richiedere le prestazioni presentandosi direttamente in segreteria o telefonando o via mail. All'utente che contatta i Consultori chiedendo una prestazione specialistica socio-sanitaria, viene dapprima fissato un primo colloquio con un operatore che valuta il caso; si procede poi all'invio allo specialista adeguato. Per le richieste sanitarie (ostetricia e ginecologia), l'appuntamento, telefonico o di persona, viene fissato direttamente dalla segreteria con il medico.
- L'accesso alle prestazioni è diretto (non è necessaria la richiesta del medico curante). Al momento dell'accesso effettivo presso la sede dell'unità di offerta, l'operatore addetto all'accoglienza presenta se stesso e l'attività del Consultorio, spiega le procedure, illustra le possibilità di aiuto, raccoglie i dati anagrafici, compila una cartella. L'utente viene informato sulla privacy e firma la dichiarazione relativa.
- L'erogazione dei servizi avviene con le modalità previste dal regime di accreditamento regionale, con il pagamento di un ticket per le prestazioni sanitarie soggette a tale onere.
- Le modalità di accesso, le specifiche delle prestazioni, i tempi di attesa/lista di attesa, le modalità di continuità assistenziale, le modalità di pagamento, le tabelle dei ticket a carico dell'utente, le tipologie di esenzione, le possibilità di prestazioni a "solvenza", le modalità di ritiro dei pap-test, tempi e modi di accesso ai documenti amministrativi (l.241/90- dpr 352/92), la mappa di locazione dei consultori sono esplicitate nella Carta dei Servizi di ciascuna Unità di Offerta.
- Nei Consultori Familiari della Fondazione non vengono erogate prestazioni inerenti l'interruzione della gravidanza, prestazioni di inserimento di dispositivi contraccettivi intrauterini.
- Per sua natura il consultorio non può essere paragonato a un ambulatorio/pronto soccorso pertanto non può soddisfare esigenze che presentino carattere di urgenza.

TEMPI DI ATTESA

Ai sensi del D.Lgs. 33/2013 i criteri per la **Lista di Attesa in ambito Psico-Sociale** sono esclusivamente "CRONOLOGICI" ovvero la presa in carico viene evasa sulla base delle richieste giunte in sede di Accoglienza Telefonica o per Iscrizione tramite sito, e tenendo conto del carico di lavoro dell'operatore designato. Il tempo massimo di attesa, invece, per **l'area ginecologica**, come riportato nella Carta dei servizi, è di circa 60/75 giorni.

TICKET A CARICO DELL'UTENTE

La normativa regionale ha fissato per ogni prestazione l'importo che l'utente deve pagare quale ticket di compartecipazione alla spesa sanitaria, salvo che possa usufruire di specifiche esenzioni più avanti dettagliate. Le segreterie dei consultori provvedono a conteggiare per ciascun utente l'importo del ticket da pagare sulla base delle prescrizioni, incasserà tramite contanti o Bancomat al momento dell'erogazione della prestazione e rilascerà opportuna ricevuta fiscale per la detrazione fiscale spettante.



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 – 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 0331.777814 fax- 0331.246501

| | |
|---|---------|
| ecografia ginecologica | € 31,65 |
| prima visita ginecologica | € 22,50 |
| visita ginecologica di controllo | € 17,90 |
| pap test con prelievo citologico | € 15,05 |
| pap test senza prelievo citologico | € 12,15 |
| visita ginecologica + ecografia ginecologica | € 36,00 |
| visita ginecologica controllo+ ecografia. | € 36,00 |
| visita post partum per i residenti in Reg. Lombardia (entro 56 gg. dal parto) | ESENTE |
| visita post partum oltre i 56 gg. dal parto | € 22,50 |

SOLVENZA

"Le prestazioni consultoriali di area psico-sociale sono a carico del Sistema Sanitario sino al limite massimo di prestazioni annue previsto dalla normativa (cfr. DGR 6131/17). Se il percorso della presa in carico dovesse richiederlo, d'accordo con l'utente, potranno essere erogate ulteriori prestazioni in regime di solvenza, ossia economicamente a carico dell'utente. Il costo delle prestazioni in solvenza è dettato da indicazioni ATS esposta al pubblico e si intende per singolo incontro".

| PRESTAZIONE IN REGIME DI SOLVENZA (IN AGGIUNTA LA PERCORSO IN GRATUITA') | TARIFFA IN SOLVENZA |
|---|------------------------|
| Colloquio di sostegno | € 30,00 |
| Consulenza familiare | € 30,00 |
| Mediazione familiare | € 30,00 |
| Interventi di psicoterapia per singolo o coppia | € 40,00 |
| Interventi di psicoterapia rivolta alla famiglia | € 60,00 |
| Interventi di psicoterapia di gruppo | € 15,00 a partecipante |

PAGAMENTO PENALE PER MANCATA DISDETTA PRENOTAZIONE

L'utente che non disdice l'appuntamento fissato almeno 24 ore prima, o non si presenta all'appuntamento, è tenuto al pagamento di una "penale" di 25,00 euro pari alla quota di partecipazione al costo della prestazione prenotata e non disdetta. Per l'importo verrà rilasciata regolare fattura.

PRIVACY-

Ciascun Consultorio garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in adempimento del Regolamento UE 2016/679.

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE / INSODDISFAZIONE DEGLI UTENTI-

Ciascun Consultorio mette a disposizione degli utenti un "questionario" per esplicitare il gradimento o meno del servizio ricevuto. Le criticità o segnalazioni eventuali sono trattate da ciascun Coordinatore di Struttura. I Questionari sono visibile nella rispettiva Carta dei Servizi.

TEMPI E MODI DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI (L.241/90 E DPR 352/92)

L'accesso alla documentazione socio sanitaria è normato da apposito regolamento di Fondazione ("Regolamento di accesso ai documenti amministrativi").

E' facoltà dell'utente accedere agli atti di propria competenza utilizzando strumenti e procedure definite dal "Regolamento di accesso agli atti amministrativi" (ai sensi della L. 241/90 e L.R. 1/12). La cartella clinica, contenente il FaSaS o la documentazione sanitaria individuale, possono essere domandate dall'utente previa compilazione del modulo apposito (Allegato 2) da inviare alla Direzione. Per ottenere il rilascio di documentazione socio-sanitaria, gli utenti devono chiedere in segreteria i relativi moduli da compilare. Per le richieste di relazioni o cartelle cliniche di coppia o familiari, la richiesta deve essere firmata da tutti i componenti maggiorenni appartenenti al nucleo. Il Responsabile di Struttura di volta in volta, insieme all'equipe, verificherà l'opportunità e le modalità per il rilascio degli atti richiesti

Per il rilascio di copie di atti e documenti è dovuto il rimborso dei costi di riproduzione pari a 0,10 euro a copia; i costi di ricerca, visura e/o autenticazione sono invece definiti in 25,00 euro all'ora. La copia della documentazione potrà essere rilasciata entro 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta e sarà consegnata con



Fondazione per la Famiglia "Profumo di Betania" onlus - Aderente FELCEAF
Sede legale: Piazza Libertà 6 – 21013 Gallarate (VA)
C.F.: 94025780126 - P. IVA: 03364670129 – tel- 0331.777814 fax- 0331.246501

modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato Regolamento UE 2016/679.

Il Regolamento e l'Allegato 2 è a disposizione dell'utente nel sito della Fondazione.

VARIAZIONI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Qualora si modificasse anche parte delle notizie, attività, procedure riportare nella Carta dei Servizi e inerenti all'erogazione del servizio presso il Consultorio si procede alla comunicazione all'utenza del consultorio attraverso una segnalazione esposta al pubblico in bacheca e alla pubblicazione sul sito della Fondazione.